

# Amministrazione e gestione del portale Cisco Smart Net Total Care

Il [portale Smart Net Total Care™](#) utilizza le informazioni sui dispositivi e le analizza sulla base della sicurezza e dei dati di supporto forniti dalla knowledge base Cisco. In questo modo è possibile ottenere informazioni utili per risolvere i problemi più rapidamente, migliorare l'efficienza operativa e gestire meglio i rischi legati al supporto. La [Smart Net Total Care Portal User Guide](#) fornisce informazioni su come utilizzare il portale.

In questo documento vengono descritti i vari ruoli e livelli di accesso del portale e viene descritto come gestirli nel portale.

## Ruoli e accesso al portale

In questa sezione vengono descritti i vari ruoli e livelli di accesso utilizzati nel portale.

**Nota:** Per accedere al portale, è necessario completare il processo di caricamento self-service. La prima persona dell'organizzazione a completare il processo diventa l'amministratore delegato, responsabile della gestione dell'accesso al portale. Per informazioni sul processo di caricamento in modalità self-service, consultare la [Cisco Smart Net Total Care Portal Onboarding Guide](#).

## Amministratori delegati

Cisco consiglia a ciascuna azienda di assegnare almeno un'agenda aggiuntiva una volta completato il processo di caricamento. Nel caso in cui l'unica DA lasci l'azienda senza assegnare un sostituto, inviare una nuova domanda alla [Smart Net Total Care Support Community](#) per assistenza.

**Nota:** Gli AD devono essere dipendenti dell'organizzazione. Un partner non può fungere da DA per la società del cliente.

Tramite [Cisco Services Access Management Tool](#), l'AD può registrare, concedere o revocare l'accesso agli amministratori del portale e ad altri utenti. L'amministratore delegato può inoltre utilizzare questo strumento per modificare le autorizzazioni correnti per i vari ruoli.

**Suggerimento:** Per ulteriori informazioni su come aggiungere o eliminare utenti con Cisco Access Management Tool, fare riferimento al video [User-Company Association](#).

## Ruoli utente di Smart Net Total Care

Un ruolo utente nel portale è un ruolo assegnato a un utente. Ogni ruolo è integrato nel sistema e dispone di diritti e limitazioni specifici che determinano le operazioni che un utente può visualizzare e eseguire nel portale. A seconda dell'organizzazione, è possibile assegnare a una o più persone uno o più dei seguenti ruoli:

- Amministratore cliente

- Utente cliente
- Utente CBR (Cisco Branded Reseller)
- amministratore CBR

**Nota:** Gli amministratori e gli utenti CBR non possono essere DA per la società autorizzata dal cliente. Gli utenti che dispongono di più ruoli possono inoltre visualizzare tutti i dati a cui hanno accesso.

**Suggerimento:** Per ulteriori informazioni su questi ruoli e livelli di accesso, vedere il video [Ruoli portale e accesso](#).

## Amministratore cliente

L'amministratore del cliente deve essere un dipendente della società con cui è registrato. L'amministratore di un cliente può completare le seguenti azioni:

- Visualizza i report
- Crea e gestisce privilegi di portale per altri utenti e amministratori registrati nella società
- Registra raccoglitori
- Importazioni di file complete
- Gestisci avvisi
- Gestisci copertura del servizio
- Concedere o limitare l'accesso degli utenti per la creazione di segmenti
- Concedere o limitare l'accesso ad alcuni tipi di informazioni e funzionalità di gestione per altri utenti della società
- Concedere i diritti per registrare gli utenti di una società partner agli amministratori CBR
- Concedi l'accesso alla lettera di autorizzazione (LoA) al tuo rivenditore Cisco

## Utente cliente

Gli utenti del cliente devono essere dipendenti della società autorizzata presso la quale sono registrati. Se l'amministratore del cliente fornisce l'accesso, gli utenti del cliente possono completare le azioni seguenti:

- Visualizza i report della società a cui sono associati
- Accedere a segmenti e inventari specifici per i quali dispongono dei privilegi di accesso
- Accedere alle informazioni relative alla base installata
- Accedi alle informazioni correlate agli avvisi sui prodotti e alla configurazione dei dispositivi
- Utilizzare le funzionalità di gestione della copertura del servizio e degli avvisi (se concesse dall'amministratore del cliente)

## Amministratore CBR

Gli amministratori delegati e gli amministratori dei clienti possono fornire diritti e privilegi di accesso agli amministratori CBR (associati alla propria società) per eseguire determinate attività amministrative per loro conto.

Se vengono concessi i diritti, un amministratore CBR può eseguire le azioni seguenti:

- Registrare altri membri come amministratori CBR o utenti CBR
- Registra raccoglitori
- Eseguire importazioni di file
- Gestisci avvisi
- Gestisci copertura del servizio
- Gestisci accesso utente
- Accedere ad alcune informazioni sui contratti che vengono rivenduti da altri partner (se esiste una LoA)
- Accesso API servizi ([fare clic per informazioni su come disabilitare l'accesso API servizi per i partner](#) )

## Utente CBR

Gli utenti CBR possono, se dispongono dell'accesso da parte dell'amministratore del cliente della società autorizzata, eseguire le azioni seguenti:

- Visualizza report della società autorizzata
- Accedere ad alcune informazioni sui contratti che vengono rivenduti da altri partner (se esiste una LoA)

## Amministrazione e gestione del portale

In questa sezione viene descritto come l'amministratore delegato (o in alcuni casi l'amministratore del cliente) può aggiungere nuovi utenti al portale, assegnare ruoli, elaborare richieste e gestire l'accesso al portale.

## Aggiunta di nuovi utenti al portale e assegnazione di ruoli

**Nota:** Solo un DA può registrare nuovi utenti. Attendere fino a 24 ore dall'assegnazione del ruolo per accedere al portale.

Completare questi passaggi per registrare un nuovo utente per la società:

1. Accedere allo [strumento Cisco Services Access Management](#). È inoltre possibile accedere a questo strumento dalla pagina *Collegamenti utili* del portale.
2. Selezionare **Associazioni utente-società > Associa utente a società**.
3. Immettere un nome utente o un indirizzo e-mail Cisco valido, quindi fare clic su **Avanti**.
4. Specificare il percorso della società e quindi fare clic su **Fine**. All'utente viene inviata una notifica che conferma l'associazione con la società.
5. Selezionare **Assegnazioni ruoli utente > Assegna ruoli agli utenti**.
6. Scegliere un utente o cercare un utente tramite il nome utente o l'indirizzo e-mail Cisco, quindi fare clic su **Invia**.
7. Selezionare l'utente e quindi fare clic su **Avanti**.
8. Fare clic su **Smart Net Total Care** tra i servizi visualizzati e quindi scegliere il ruolo appropriato (*amministratore cliente o utente cliente*).
9. Fare clic su **Fine** per inviare una notifica all'utente.

## Aggiungi partner al portale e assegna ruoli

**Nota:** Un DA cliente può concedere ai partner Cisco l'accesso al portale.

Completare questi passaggi per registrare un partner e consentire l'accesso alle informazioni aziendali nel portale:

1. Accedere allo [strumento Cisco Services Access Management](#). È inoltre possibile accedere a questo strumento dalla pagina *Collegamenti utili* del portale.
2. Fare clic su **Assegnazioni ruoli utente**.
3. Fare clic su **Assegna ruolo all'utente esterno della società** nella sezione Ruoli esterni a utenti e amministratori.
4. Immettere un nome utente e un indirizzo e-mail Cisco per cercare l'utente, quindi fare clic su **Submit** (Invia).
5. Selezionare l'utente e quindi fare clic su **Avanti**.
6. Fare clic su **Smart Net Total Care** dai servizi visualizzati.
7. Selezionare il ruolo appropriato (*amministratore CBR* o *utente CBR*). È inoltre possibile definire un intervallo di tempo per l'assegnazione del ruolo.
8. Fare clic su **Fine** per inviare una notifica all'utente.

## Concedi accesso lettera di autorizzazione ai partner

Una lettera di autorizzazione è un accordo tra il cliente e il partner. L'accesso LoA è un livello di accesso esteso ad alcuni campi del portale nei report in linea. Questo livello di accesso fornisce ai partner visibilità sui dati del contratto con marchio Cisco, laddove il partner non è la società di fatturazione del contratto.

**Nota:** Solo l'amministratore del cliente può concedere l'accesso di accesso ai partner.

I campi visibili nei report in linea dopo la concessione dell'accesso LA includono:

- Fine copertura
- Livello di servizio
- Programma di assistenza
- Sito di installazione

Completare questi passaggi per concedere a un partner l'accesso all'elenco dei partner:

1. Accedere al [portale Smart Net Total Care](#).
2. Dal dashboard *Amministrazione*, fare clic su per ingrandire il riquadro **Utenti**.
3. Scegliere l'utente partner dall'elenco.
4. Selezionare **Azioni > Gestisci accesso**.
5. Fare clic su questa opzione per abilitare la casella di controllo **Informazioni sui privilegi di accesso in tutti i report**.
6. Specificare la durata dell'accesso LaA (fino a un massimo di un anno).
7. Fare clic su **OK**.

## Come disabilitare l'accesso API ai servizi per i partner

L'amministratore di un cliente può rimuovere l'accesso API del partner. Per controllare questa funzionalità, completare i seguenti passaggi:

1. Accedere al [portale Smart Net Total Care](#).
2. Dal dashboard *Amministrazione*, fare clic su per ingrandire il riquadro **Utenti**.
3. Scegliere l'amministratore CBR partner dall'elenco.
4. Selezionare **Azioni > Gestisci accesso**.
5. Per disabilitare l'accesso, deselegionare l'opzione Services API Access.
6. Fare clic su OK per salvare le selezioni. Il partner non sarà più in grado di utilizzare le API dei servizi per raccogliere a livello di programmazione i dati del portale.

## Diritti di amministratore CBR per aggiungere utenti partner

L'amministratore di un cliente può concedere a un amministratore CBR il diritto di aggiungere (o registrare) utenti partner nel portale. Completare questi passaggi per concedere i diritti:

1. Accedere al [portale Smart Net Total Care](#).
2. Dal dashboard *Amministrazione*, fare clic su per ingrandire il riquadro **Utenti**.
3. Scegliere l'amministratore CBR dall'elenco.
4. Selezionare **Azioni > Gestisci accesso**.
5. Selezionare **Registrazione utente** dalle opzioni di capacità.
6. Fare clic su **OK**.

## Aggiungere amministratori CBR e utenti CBR

Dopo aver ottenuto dall'amministratore del cliente il diritto di aggiungere utenti partner (vedere la sezione precedente), un amministratore CBR può aggiungere al portale altri utenti partner della società partner.

Gli amministratori CBR possono completare questi passaggi per aggiungere partner:

1. Accedere al [portale Smart Net Total Care](#).
2. Dal dashboard *Amministrazione*, fare clic su per ingrandire il riquadro **Utenti**.
3. Selezionare **Azioni > Aggiungi utenti**.
4. Immettere il nome utente Cisco della persona della società partner.
5. Fare clic su **Verifica utente**.
6. Scegliere il ruolo **Amministratore CBR** o **Utente CBR**.
7. Selezionare le opzioni relative alle informazioni e alle funzionalità appropriate.
8. Fare clic su **OK**.

## Gestisci accesso portale

L'amministratore di un cliente può concedere o rimuovere l'accesso a specifici tipi di informazioni, funzionalità, inventari e segmenti in base al singolo utente. Per controllare questi diritti, completare i seguenti passaggi:

1. Accedere al [portale Smart Net Total Care](#).
2. Dal dashboard *Amministrazione*, fare clic su per ingrandire il riquadro **Utenti**.
3. Scegliere l'utente dall'elenco.
4. Selezionare **Azioni > Gestisci accesso**.
5. Selezionare o deselegionare gli elementi elencati per controllare l'accesso. Le opzioni disponibili sono le seguenti:

#### Informazioni:

- Avvisi sui prodotti
- Configurazione dispositivo
- Informazioni sui privilegi LOA (disponibili solo per CBR Administrator o CBR User)
- Accesso API servizio (disponibile solo per l'amministratore CBR)

#### Funzionalità:

- Gestione della copertura dei servizi
- Gestione avvisi
- Aggiorna informazioni sito dispositivi

È inoltre possibile controllare l'accesso ai singoli dati di base di inventario o di segmento installati.

6. Per salvare le selezioni, fare clic su **Confirm**. Le nuove autorizzazioni verranno applicate all'utente al successivo accesso al portale.

## Richiedi amministratore delegato partner (solo per i partner)

I partner che vendono Smart Net Total Care che accedono al portale per supportare i propri clienti o che utilizzano SNTC per la propria azienda partner devono assicurarsi che alla società partner sia stato assegnato un DA. Ciò consente di gestire gli utenti dei partner e di ottenere l'accesso ai dati dei loro clienti nel portale SNTC con un ruolo CBR (Cisco Branded Reseller) (come amministratore CBR o utente CBR).

Completare questi passaggi per assegnare un contratto di assistenza per la società partner:

1. Accedere allo [strumento Partner Self-Service](#) con il proprio ID CCO.
2. Fare clic su **Visualizza profilo** per visualizzare un elenco di amministratori per la società partner
3. Selezionare un amministratore da nominare come amministratore delegato.
4. Inviare un'e-mail a [sntc-support@cisco.com](mailto:sntc-support@cisco.com) per nominare l'amministratore partner come amministratore delegato.

#### 5. [chinese-tac@cisco.com](mailto:chinese-tac@cisco.com)

- Oggetto: Richiesta di configurazione amministratore delegato partner
- Contenuto: Fornire l'ID CCO, il nome della società e l'indirizzo e-mail del candidato e il numero di contratto SNTC del cliente per il quale si disporrà di un ruolo CBR nel portale

Cisco configurerà l'amministratore delegato per la società partner e invierà un messaggio di posta elettronica per comunicare che è stata proposta la nomina a amministratore delegato. L'e-mail fornisce un link per accettare i Termini e Condizioni su cui è necessario fare clic per accettare.

L'amministratore delegato può quindi eseguire la procedura per [aggiungere nuovi utenti al portale e assegnare ruoli](#), inclusa la nomina di un altro utente della società partner come amministratore delegato. Una volta che gli utenti sono stati associati alla società partner, i clienti possono eseguire la procedura per [aggiungere partner al portale e assegnare ruoli](#). Un cliente può inoltre concedere all'amministratore CBR dei partner il diritto di aggiungere altri utenti partner al portale in modo autonomo. Seguire la procedura per assegnare [diritti di amministratore CBR per aggiungere utenti partner](#).